

Programa de Descuentos para Internet (ACP) Preguntas frecuentes sobre el fin del programa

Propósito: Mediante la ley bipartidista de infraestructura (Bipartisan Infrastructure Law), se encargó a la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission, FCC, por sus siglas en inglés) el desarrollo y mantención del Programa de Descuentos para Internet (Affordable Connectivity Program, ACP, por sus siglas en inglés) – un programa federal que ofrece a los hogares elegibles un descuento en su cuenta mensual de internet y un descuento, por una sola vez, en la compra de una computadora portátil o de escritorio o de una tableta electrónica. Desde sus inicios, en diciembre de 2021, el ACP ha ayudado a más de 22 millones de hogares elegibles a obtener acceso a servicios de internet, permitiendo a los suscriptores aprovechar oportunidades y recursos educativos y profesionales, servicios de atención médica y más. Sin embargo, los \$14.2 mil millones destinados inicialmente al ACP están por agotarse. Sin fondos adicionales, la Comisión debe iniciar la finalización progresiva del programa ACP.

A continuación, algunas respuestas a las preguntas más frecuentes relacionadas con el proceso de finalización del ACP.

Preguntas frecuentes para los hogares inscritos en el ACP.....	1
Preguntas frecuentes sobre difusión e información adicional.....	5

Preguntas frecuentes para los hogares inscritos en el ACP

1. ¿Qué es el Programa de Descuentos para Internet (ACP)?

El Programa de Descuentos para Internet (ACP) es un programa federal que ofrece a los hogares elegibles un descuento de hasta \$30 mensuales en el servicio de internet. El descuento es de hasta \$75 mensuales para hogares ubicados en tierras Tribales que califican. Los hogares elegibles también pueden recibir un descuento de hasta \$100 en el costo de una computadora portátil o de escritorio, o de una tableta electrónica, compradas a un proveedor participante, si el hogar contribuye con un mínimo de \$10 y un máximo de \$50 en la compra.

2. ¿Qué significa la finalización progresiva del ACP?

En 2021, el Congreso estableció la creación del ACP en la ley bipartidista de infraestructura (Bipartisan Infrastructure Law) y destinó \$14.2 mil millones al programa. Se calcula que los fondos del ACP se agotarán cuando termine el mes de abril de 2024. A enero de 2024, el Congreso no ha destinado fondos adicionales para mantener el programa ACP después de abril de 2024. En consecuencia, la FCC ha comenzado a tomar medidas dirigidas a poner fin al ACP. Las medidas de finalización tendrán por consecuencia la extinción del ACP. Cuando esto ocurra, los hogares inscritos en el programa dejarán de recibir los descuentos ACP.

La finalización del ACP incluye, entre otras medidas, lo siguiente:

- Se suspende la aceptación de nuevas solicitudes o inscripciones. El último día de inscripción en el ACP es el 7 de febrero de 2024, hasta las 11:59 p. m. ET (hora del este de Estados Unidos).
- Los hogares que se hayan inscrito hasta las 11:59 p.m. ET del 7 de febrero de 2024 pueden seguir recibiendo un descuento mensual en su servicio de internet de banda ancha a través de su

compañía, hasta que el ACP llegue a su fin, lo que se calcula ocurrirá cuando termine el mes de abril de 2024.

- Las actividades de difusión destinadas a fomentar la inscripción en el ACP, dirigidas a representantes y organizaciones a nivel nacional y local, están llegando a su fin.

3. ¿En qué fecha el ACP dejará de aceptar nuevas solicitudes e inscripciones?

El último día para que los hogares elegibles soliciten descuentos ACP y se inscriban en el programa es el **7 de febrero de 2024 hasta las 11:59 p. m. ET (hora del este de Estados Unidos)**. Los hogares (unidades familiares) que se hayan inscrito en una empresa de internet hasta esa fecha, y sigan inscritos en el programa, continuarán recibiendo sus descuentos ACP durante el periodo de finalización.

4. ¿Qué fechas importantes debiéramos tener en cuenta, en relación con la finalización del programa ACP?

- **11 de enero de 2024:** La FCC publica una Orden ([Order](#)) describiendo el proceso progresivo de finalización del programa y las fechas importantes, incluyendo el día de suspensión de inscripciones y los efectos que esto tendrá en los consumidores, compañías de internet y receptores de subvenciones destinadas a la difusión del ACP (ACP Outreach Grant recipients).
- **7 de febrero de 2024:** Este es el último día en que el ACP aceptará nuevas solicitudes e inscripciones. Los hogares elegibles deben calificar e inscribirse en una compañía de internet antes de las 11:59 p. m. ET (hora del este de Estados Unidos) del 7 de febrero para recibir descuentos ACP. A partir del 8 de febrero de 2024, no habrá nuevas inscripciones en el ACP.
- **Hacia el fin de enero de 2024:** Los hogares que actualmente reciben un descuento mensual de ACP comenzarán a recibir notificaciones de sus compañías de internet, con información relacionada con el fin del descuento ACP. Esta información incluirá fechas sobre el término del programa y el efecto que la pérdida del descuento tendrá en la cuenta y en el servicio de internet del hogar.
- **Abril de 2024:** La FCC anticipa que los fondos existentes para el ACP se agotarán cuando termine el mes de abril de 2024 si el Congreso no destina fondos adicionales para el programa. Los consumidores ya inscritos en el ACP seguirán recibiendo su descuento mensual en el servicio de internet, hasta que termine el mes de abril de 2024. Esta fecha es solo una estimación y podría cambiar.

5. ¿Qué significa “el último mes con descuento total de ACP”?

La frase “último mes con descuento total de ACP” se refiere al último mes en que los hogares recibirán el descuento total de ACP, similar al que recibieron en meses anteriores. A medida que los fondos para el ACP se agoten, cualquier remanente de fondos después del último mes con el descuento completo podría ser distribuido al mes siguiente para aplicar descuentos parciales a las cuentas de los hogares inscritos en el ACP. Esto significa que posiblemente los hogares no reciban el descuento total de \$30. Su compañía de internet decidirá si le otorga un descuento reducido. Contáctese con su compañía de internet para obtener información sobre la fecha en que debería recibir el último descuento total de ACP en su cuenta de internet.

6. ¿Qué ocurrirá si el Congreso destina fondos adicionales para el ACP?

Si el Congreso destina fondos adicionales para el ACP, la FCC dará más información e instrucciones respecto al ACP, en el momento correspondiente.

7. ¿En qué consistirán las notificaciones que las compañías de internet enviarán a los hogares inscritos que reciben descuentos ACP?

- **Fechas:** Las compañías de internet enviarán tres (3) notificaciones escritas obligatorias a sus usuarios con descuentos ACP:
 - (1) La primera será el 25 de enero de 2024.
 - (2) La segunda será dentro de 14 días a partir del día en que la FCC anuncie cuál será el último mes que contará con pleno financiamiento ACP.
 - (3) La tercera será enviada de manera simultánea con la última cuenta en que el descuento ACP se aplique en su totalidad a la cuenta mensual de internet antes de que el programa termine.
- **Formato:** Se insta a las compañías de internet a enviar notificaciones a sus usuarios por la misma vía que usan regularmente, incluyendo en el idioma preferido por cada hogar. Usted podría recibir estas notificaciones de su compañía de internet por correo electrónico, mensaje de texto, por correo regular o junto a su cuenta de internet.
- **Contenido:** La primera notificación que los hogares recibirán en enero de 2024 les informará sobre el posible fin del programa ACP y los efectos que esto tendrá en sus cuentas de internet. Las segunda y tercera notificaciones deberán informar a los hogares inscritos en el ACP lo siguiente:
 - (1) Que se termina el ACP.
 - (2) El efecto en su cuenta.
 - (3) La fecha de la última cuenta que recibirán con descuento ACP.
 - (4) Que los hogares pueden cambiar su plan de servicios o discontinuar el servicio cuando termine el descuento ACP.

8. ¿Se permite a las compañías de internet enviar más de tres (3) notificaciones a sus consumidores?

Sí, las notificaciones adicionales de las compañías de internet son bien recibidas y se les insta a adjuntar información adicional relacionada con cualquier plan de internet de bajo costo o cómo obtener información sobre planes de bajo costo.

9. ¿Mediante qué otras vías podríamos recibir información sobre la finalización del ACP?

Los hogares inscritos en el ACP también recibirán notificaciones directamente de la instancia administradora del programa ACP, Universal Service Administrative Company (USAC, por sus siglas en inglés). Los usuarios inscritos en el ACP también pueden visitar los sitios web fcc.gov/acp y AffordableConnectivity.gov para obtener más información sobre el estatus del ACP.

10. ¿Qué deberíamos hacer cuando nuestro descuento ACP se termine?

Cuando el programa ACP llegue a su fin, usted no obtendrá los descuentos mensuales en la cuenta de internet. Esto es lo que pueden hacer los consumidores que están en su caso:

- Contáctese con su compañía de internet si tiene dudas sobre la forma en que la finalización del ACP afectará su cuenta mensual y consulte sobre las opciones disponibles.
- Visite AccedealInternet.gov para obtener más información y nuevas actualizaciones sobre su descuento ACP.

11. Si tengo preguntas sobre el proceso de finalización del ACP, ¿a quién más debo contactar, aparte de mi compañía de internet?

Los consumidores deberían contactarse directamente con USAC para consultas relacionadas con el proceso de finalización del ACP. Pueden llamar al centro de soporte del ACP (ACP Support Center) marcando el 877-384-2575 or visitando AccedealInternet.gov para obtener más información sobre el estatus del programa. Los consumidores pueden continuar presentando quejas relacionadas con las cuentas y los servicios ACP, a través del centro de quejas del consumidor de la FCC (Consumer Complaint Center) en <https://consumercomplaints.fcc.gov>

12. ¿Qué otros programas federales están disponibles para poder recibir descuentos en mi cuenta de internet?

Su usted recibe actualmente descuentos ACP, podría calificar para el programa Lifeline ([Lifeline Program](#)) y ahorrar en el servicio de internet. Lifeline también es un programa federal que permite obtener servicios de internet y telefónico a precios asequibles. Si usted califica para Lifeline, podrá obtener uno de los siguientes descuentos mensuales:

- Un descuento mensual de hasta \$9.25 en el costo de su cuenta telefónica o de internet, o de servicios combinados.
- Un descuento mensual de hasta \$34.25 en el costo de su cuenta telefónica o de internet, o de servicios combinados, si vive en tierras Tribales que califican.

13. ¿Qué pasa si solicité el descuento ACP y estoy esperando respuesta sobre mi solicitud?

Las solicitudes ACP no serán procesadas después del 7 de febrero de 2024. Si a usted le han pedido agregar información o documentación, por favor, asegúrese de enviarla lo antes posible para dar tiempo a que sea procesada y que se pueda determinar si usted es elegible, y así pueda inscribirse en una compañía de internet antes del 7 de febrero de 2024 a las 11:59 p. m. ET (hora del este de Estados Unidos). Le recomendamos enviar la información adicional usando la vía electrónica, en el sitio web [AccedealInternet.gov](#) para que su documentación sea aprobada lo más rápido posible. Se advierte a los solicitantes de descuentos ACP que las comunicaciones por correo regular podrían retrasar el procesamiento de solicitudes, quedando en consecuencia imposibilitados de inscribirse dentro de la fecha límite.

14. ¿Qué pasa si calificué para el ACP, pero no me he inscrito en una compañía de internet?

Si usted tiene una solicitud aprobada para el ACP y aún no se ha inscrito, contáctese con el proveedor de internet de su preferencia antes del 7 de febrero de 2024 a las 11:59 p. m. ET (hora del este de Estados Unidos). Para saber cuál es el estado de avance de su solicitud, ingrese a su cuenta en [AccedealInternet.gov](#) o contáctese con el centro de soporte del ACP (ACP Support Center) llamando al 877-384-2575. Es imperativo que usted aplique el descuento ACP inscribiéndose en una compañía de internet lo antes posible – ANTES de la fecha y hora límites del 7 de febrero de 2024, hasta las 11:59 p. m. ET (hora del este de Estados Unidos) – para asegurarse de obtener su descuento mensual en la cuenta de internet antes de que el programa termine.

Si usted calificó para el ACP, pero no se inscribe mediante una compañía de internet antes del 7 de febrero de 2024 a las 11:59 p. m. ET (hora del este de Estados Unidos), ya no podrá inscribirse en el Programa de Descuentos para Internet (ACP) para recibir el descuento ACP.

15. ¿Mi compañía de internet puede inscribirme automáticamente en un plan diferente sin mi autorización?

Los hogares que 1) autorizaron previamente seguir recibiendo servicio de internet de su compañía cuando el ACP se termine; 2) pagaban por servicios a su compañía de internet antes de empezar a obtener los descuentos en su cuenta de internet; o 3) actualmente contribuyen al pago de su servicio de internet incluso recibiendo el descuento ACP, podrán seguir recibiendo servicio de internet a través de su compañía cuando el ACP se termine. Si usted no desea recibir servicio de internet cuando termine el programa ACP o quiere cambiar su plan de servicios, contáctese con su compañía de internet para averiguar cuáles son sus opciones.

Los hogares que 1) no autorizaron previamente seguir recibiendo servicio de internet de su compañía cuando el ACP se termine o 2) no han pagado por servicios a su compañía de internet, no seguirán

recibiendo servicio de internet de su compañía cuando el ACP se termine. Si usted no quiere perder su servicio de internet cuando termine el programa ACP, contáctese con su compañía de internet para optar por seguir recibiendo el servicio sin interrupciones cuando el ACP se termine.

Cuando el ACP concluya, los hogares que sigan recibiendo servicio de internet estarán sujetos a las tarifas sin descuentos de sus compañías de internet, así como a los términos y condiciones generales dispuestos por las compañías de internet.

16. ¿Qué tipo de protecciones al consumidor están disponibles para los hogares inscritos en el ACP durante la finalización del programa?

Las actuales protecciones del programa ACP para el consumidor se mantienen vigentes.

Para obtener más información, por favor visite:

<https://www.affordableconnectivity.gov/manage-my-benefit/protections-rules/>.

Preguntas frecuentes sobre difusión e información adicional

17. ¿Qué recursos dará la FCC a sus colaboradores de difusión para ayudarles a informar a los consumidores sobre la finalización del programa ACP?

La FCC y USAC han proporcionado materiales actualizados para los consumidores y otras partes interesadas. Además de esta lista de preguntas frecuentes, la FCC ha puesto a disposición una hoja informativa disponible en inglés y en español, y en otros idiomas. Estos materiales de difusión están disponibles para ser descargados del sitio web: www.fcc.gov/acp

18. ¿De qué manera está informando la FCC a los hogares inscritos actualmente en el ACP sobre la finalización del programa?

La prioridad de la FCC durante este proceso de finalización del programa es asegurarse de que los hogares inscritos en el ACP estén bien informados sobre el fin del programa, sobre el efecto que esto tendrá en sus cuentas de internet, así como ayudar a los hogares inscritos en el ACP a mantener su conexión cuando termine el ACP. La FCC continuará colaborando con representantes y organizaciones a nivel nacional y local para ayudar a los hogares inscritos en el ACP a informarse sobre formas de mantener su servicio de internet a medida que terminan los descuentos ACP aplicados a sus cuentas.